BADAN POM

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

MEI 2025
dan
TINDAK LANJUT APRIL 2025



BALAI BESAR PENGAWAS OBAT DAN MAKANAN DI YOGYAKARTA

2025

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
MEI 2025 DAN TINDAK LANJUT APRIL 2025

BAB I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan di Yogyakarta (BBPOM di Yogyakarta) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Besar POM di Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diterima, yaitu melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

B. DASAR PELAKSANAAN

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-
3. Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Badan POM no 22 tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan POM.

C. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.
5. Mendorong pencapaian kinerja dan komitmen antikorupsi pada unit pelayanan di Badan POM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Badan POM;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan;
7. Diketahuinya indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi Badan POM melalui peningkatan kualitas pelayanan publik Badan POM.

D. UNSUR DALAM SURVEI

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 14 (empat belas) pertanyaan yang mencakup 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBPOM di Yogyakarta yaitu:

1. **Persyaratan (U1)**: Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**: Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian (U3)**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ Tarif (U4)**: Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)**: Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana (U6)**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana (U7):** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8):** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana (U9)**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,

pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan publik di BBPOM di Yogyakarta ada 9 jenis layanan yaitu:

1. Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan;
2. Pengujian Obat dan Makanan;
3. Penerbitan Surat Keterangan Ekspor;
4. Penerbitan Surat Keterangan Impor;
5. Layanan Rekomendasi Sertifikat Penerapan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB);
6. Layanan Sertifikat/Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB);
7. Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap;
8. Layanan Rekomendasi Notifikasi Kosmetika;
9. Layanan Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)

BAB II. METODOLOGI SURVEI

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara mandiri dengan metode survei sebagai berikut:

A. Kriteria Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi penerima layanan pada periode sebelumnya dari setiap jenis layanan BBPOM di Yogyakarta. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017sehingga didapatkan jumlah minimum sampel yang akan dijadikan sebagai responden. Pada tahun 2025 jumlah responden minimal mewakili 30 responden sebagai sampel setiap bulan.

B. Metode Pencacahan

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan https://bit.ly/SURVEI_BBPOMYOGYA pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Metoda survei melalui link survei dan barcode yang disediakan di layanan publik kepada pengunjung yang datang langsung ke kantor pelayanan publik BBPOM di Yogyakarta atau melalui website bbpom yogyakarta. Penarikan data melalui aplikasi https://sapaapip.pom.go.id

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB III. PENGOLAHAN DATA SURVEI

Survei dilaksanakan pada bulan Mei 2025 dengan jumlah responden sebanyak 63 orang. Pengolahan data survei pada bulan Mei 2025 melalui aplikasi sapaapip dengan hasil sebagai berikut:

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 63 kuesioner dari pelanggan Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan, Pengujian Obat dan Makanan, Penerbitan Surat Keterangan Ekspor, Penerbitan Surat Keterangan Impor, Layanan Rekomendasi Sertifikat Penerapan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB), Layanan Sertifikat/ Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan yang Baik (IP CPPOB), Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap, Layanan Rekomendasi Notifikasi Kosmetika, Layanan Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB). Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Pengisian survei terdapat 9 unsur dengan penilaian terdiri dari 6 skala terdiri dari skala terendah nilai 1 dan skala tertinggi nilai 6. Pengolahan data SKM menggunakan excel/aplikasi sapaapip dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan Bulan Mei 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
250401	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250402	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250403	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250404	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250405	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250406	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250407	5	4	5	4	5	5	6	5	5	
250408	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250409	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
250501	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250502	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250503	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250504	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
250505	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250506	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250507	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250508	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
250509	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250510	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250511	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250512	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250513	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250514	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250515	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250516	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250517	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250518	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
250519	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250520	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
250521	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
250522	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250523	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250524	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250525	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250526	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250527	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
250528	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250529	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250530	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250531	6	6	6	6	5	5	6	6	6	
250532	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250533	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250534	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
250535	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250536	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250537	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250538	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250539	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250540	5	5	6	5	5	6	6	6	5	
250541	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250542	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250543	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250544	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250545	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250546	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
250547	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250548	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250549	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250550	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250551	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250552	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250553	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250554	6	6	5	6	6	6	6	6	6	

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
250555	5	6	5	6	5	6	6	5	5	
250556	6	5	6	6	6	5	6	6	6	
250557	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250558	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250559	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250560	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250561	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250562	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
250563	6	5	5	5	5	5	6	5	5	
Jumlah Kuesioner	63									
Jumlah Nilai per Unsur	368	367	373	375	370	373	376	374	373	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
Perhitungan SKM Total	97,37	97,11	98,70	99,23	97,90	98,70	99,49	98,96	98,70	
IKM **)	**98,46**									

Keterangan:

: Mutu Pelayanan A (Sangat Baik; 88,31 – 100,00)
: Mutu Pelayanan B (Baik; 76,61 - 88,30)
: Mutu Pelayanan C (Kurang Baik; 65,00 – 76,60)
: Mutu Pelayanan D (Tidak Baik; 25,00 – 64,99)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa semua responden memberikan nilai dengan skala 4-6 dan nilai tiap unsur berada pada kisaran 97,11 – 99,23 yang artinya berada pada kriteria layanan **Sangat Baik**. Capaian Unsur Tertinggi pada **Perilaku Pelaksana (U7)** dengan **skor 99,49** dan Unsur Terendah pada **Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)** dengan skor **97,11,** namun masih berkriteria **sangat baik**. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Mei 2025 adalah **98,46**. Hasil nilai IKM dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik** dan sudah dipublikasikan di media sosial (Instagram dan Facebook) (Lampiran 1).

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

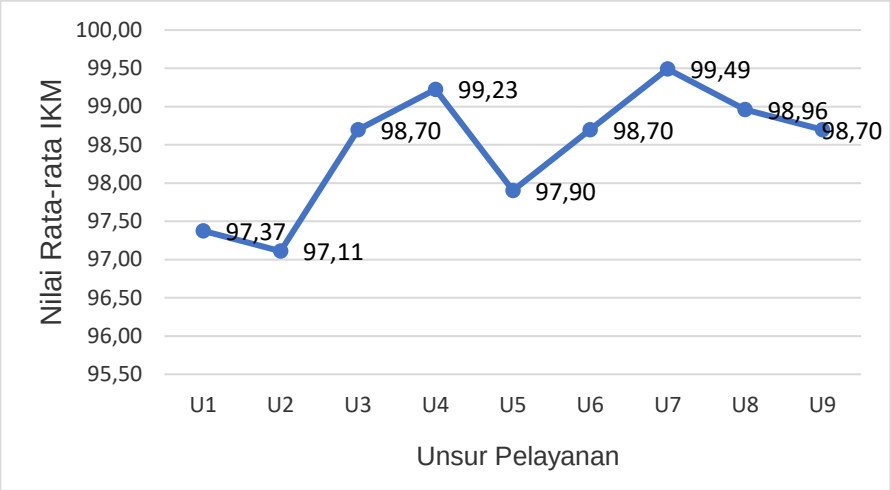
Jenis Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai SKM per Layanan
Layanan Sertifikat/ Rekomendasi Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik (CPPOB)	91,69	100,02	83,35	100,02	91,69	100,02	100,02	91,69	91,69	94,46
Layanan Rekomendasi Sertifikasi Cara Distribusi Obat yang Baik (CDOB)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika yang Baik (CPKB)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pengujian Obat dan Makanan	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Informasi dan Pengaduan Obat dan Makanan	97,55	96,93	99,40	99,40	98,17	99,09	99,71	99,71	99,09	98,79
Layanan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) Secara Bertahap	100	100	100	100	100	91,69	100	91,69	100	98,17
Layanan Rekomendasi Notifikasi Kosmetika	83,35	83,35	83,35	83,35	83,35	83,35	83,35	83,35	83,35	83,35
Penerbitan Surat Keterangan Impor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Penerbitan Surat Keterangan Ekspor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rata-rata	**97,37**	**97,11**	**98,70**	**99,23**	**97,90**	**98,70**	**99,49**	**98,96**	**98,70**	**98,46**

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan BBPOM di Yogyakarta selama bulan Mei 2025 dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut :

Tabel 4. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Mei 2025

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,11
U3	Waktu Penyelesaian	98,70
U4	Biaya/ Tarif	99,23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,90
U6	Kompetensi Pelaksana	98,70

Unsur Pelayanan		Nilai Rata-rata IKM
U7	Perilaku Pelaksana	99,49
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,96
U9	Sarana dan Prasarana	98,70
98,46		



Gambar 1. Analisa Trend Per Unsur Layanan Bulan Mei 2025

B. TINDAK LANJUT HASIL SURVEI BULAN MEI 2025

- Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah 97,11 adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
- Analisa penyebab adalah dari keseluruhan penilaian, semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, sehingga seharusnya tidak ada masalah dari layanan yang telah diberikan. Namun untuk perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), untuk dilakukan *improvement*. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Analisa penyebab unsur terendah (**U2)** Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah karena pelaku usaha masih belum paham Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan.

- Rencana tindak lanjut, informasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM).

Tabel 5. Tindak Lanjut Hasil Survei Bulan Mei 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi
(U2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pelaku usaha masih belum paham Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan.	Informasi terkait Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM)

C. TINDAK LANJUT HASIL REKOMENDASI SKM BULAN APRIL 2025

Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah 94,72 adalah Persyaratan (U1). Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.

Analisa penyebab adalah dari keseluruhan penilaian, semua unsur telah mendapatkan nilai yang tinggi, sehingga seharusnya tidak ada masalah dari layanan yang telah diberikan. Namun untuk perbaikan berkelanjutan dipilih unsur terendah Persyaratan (U1) untuk dilakukan *improvement*. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Analisa penyebab unsur terendah (**U1) Persyaratan** adalah karena pelaku usaha masih belum paham persyaratan yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan.

Rencana tindak lanjut, informasi terkait Persyaratan untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM).

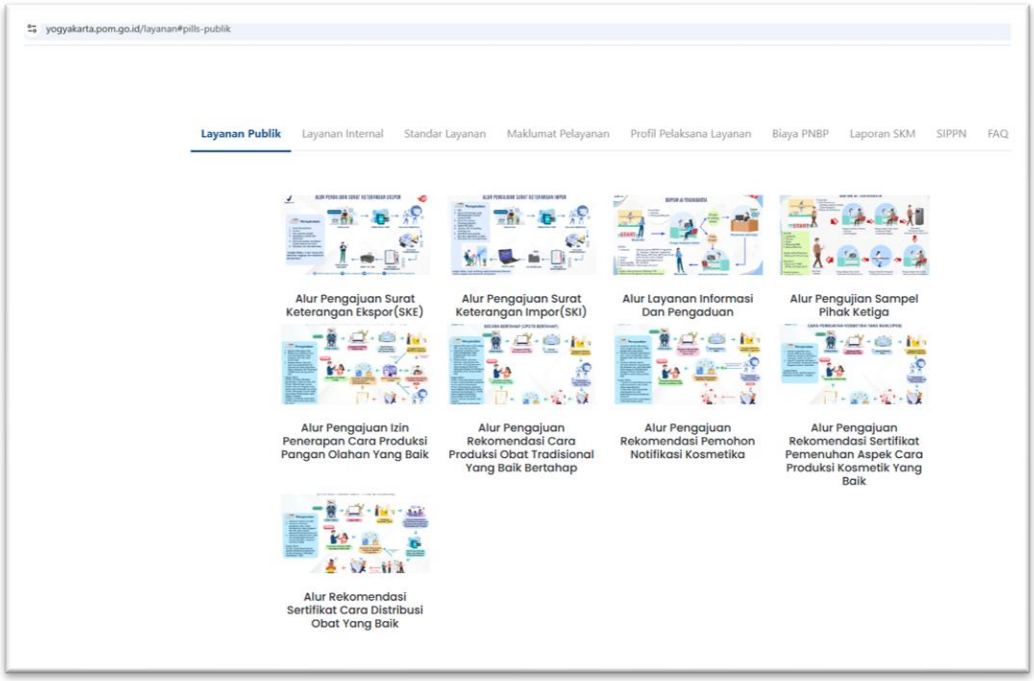
Tabel 6. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Bulan April 2025

Unsur Terendah	Penyebab	Rencana Aksi	Tindak Lanjut	Waktu/ Status
(U1) **Persyaratan**	Pelaku usaha masih belum paham Persyaratan yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan.	Informasi terkait Persyaratan untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM)	Publikasi di subsite yogyakarta.pom.go.id	31 Mei 2025

Data Dukung Tindak Lanjut Hasil Rekomendasi SKM Bulan April 2025

Subsite yogyakarta.pom.go.id “Sipaling BPOM”




yogyakarta.pom.go.id/layanan#pills-publik
Layanan Publik
Layanan Internal
Standar Layanan
Maklumat Pelayanan
Profil Pelaksana Layanan
Biaya PNBP
Laporan SKM
SIPPN
FAQ
Alur Pengajuan Surat Keterangan Ekspor(SKE)
Alur Pengajuan Surat Keterangan Impor(SKI)
Alur Layanan Informasi Dan Pengaduan
Alur Pengujian Sampel Pihak Ketiga
Alur Pengajuan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik
Alur Pengajuan Rekomendasi Cara Produksi Obat Tradisional Yang Baik Bertahap
Alur Pengajuan Rekomendasi Pemohon Notifikasi Kosmetika
Alur Pengajuan Rekomendasi Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Produksi Kosmetik Yang Baik
Alur Rekomendasi Sertifikat Cara Distribusi Obat Yang Baik


Layanan Publik
Layanan Internal
Standar Layanan
BADAN POM
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BBPOM di Yogyakarta
Tahun 2025
BALAI BESAR POM di YOGYAKARTA
Unduh PDF

BAB IV. DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data survei, jumlah responden penerima layanan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 7. Data Responden SKM Mei 2025

DATA RESPONDEN SKM MEI 2025				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	JK	Laki-laki	29	46
		Perempuan	34	54
2	Pendidikan	≤ SMA/Sederajat	5	8
		D1/D2/D3	7	11
		D4/S1	44	70
		S2/Profesi/S3	7	11
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	6	10
		Pegawai Swasta	26	41
		Wiraswasta	25	40
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	6	10
4	Usia	≤ 25 tahun	8	13
		26-30 tahun	14	22
		31-35 tahun	14	22
		36-40 tahun	8	13
		≥ 41 tahun	19	30
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	2	3
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	1	2
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	0	0
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	3	5
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	54	86

DATA RESPONDEN SKM MEI 2025				
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	2	3
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	2
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0

B. UMPAN BALIK PELANGGAN

Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik. Berikut hasil umpan balik dari pelanggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Saran dan Masukan Pelanggan

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1.	• Maturnuwun • Pelayanan sdh baik. Lanjutkan ...	Diah	BBPOM di Yogyakarta pada tahun 2023 telah mendapatkan predikat "Pelayanan Prima" dari Kemenpan RB dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Badan POM dengan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) 4,92. Pada tahun 2024 diperoleh nilai IPP 5,00 kategori "Pelayanan Prima" (target IPP tahun 2024 BBPOM di Yogyakarta adalah 4,95). Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal.
2.	• bravo BBPOM Yogyakarta • terima kasih	Erlin	
3.	• Terimakasih, bila ada kesulitan saya mohon konsultasi lagi bu • Terima kasih sudah jelas	Herllya	
4.	• Terimakasih sdh dilayani dengan baik. • Bagus. Untuk lanjutkan pelayanan yg baik ini. • Terima kasih atas penjelasannya, pelayanan ramah	Murni	
5.	• Semoga pelayanan semakin meningkat. • untuk tetap dipertahankan • sudah baik	TU	

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
6.	• Maturnuwun infonya • Terima kasih	Yustina	
7.	• Pelayanan nya OK banget. Terus pertahankan. • Sudah sangat baik dan memuaskan. • Terimakasih banyak Team BPOM untuk layanan, pendampingan dan masukannya. Dapat ilmu baru yg bikin kami jadi lebih paham dari alur pendaftaran maupun perbaikan lainnya.	Wulan	

BAB V. PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Hasil perhitungan SKM total menunjukkan bahwa untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada bulan Mei 2025 adalah **98,46** dengan kriteria mutu layanan **Sangat Baik.**
2. Capaian tertinggi pada **Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 99,49.** Sedangkan nilai terendah pada **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan skor 97,11** namun masih berkriteria **sangat baik**. Untuk pengisian saran dan usulan, semua responden memberikan masukan yang positif serta apresiasi bagi petugas yang telah melakukan pelayanan dengan baik.

B. REKOMENDASI

1. Berdasarkan hasil perhitungan dalam tiap unsur survei, unsur yang memiliki nilai terendah dengan nilai 97,11 adalah **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).** Mutu pelayanan untuk unsur tersebut masih dalam kategori sangat baik, dan dari saran dan masukan pelanggan tidak ada yang mengeluh terkait unsur layanan tersebut.
2. Analisa penyebab unsur terendah (**U2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah karena pelaku usaha masih belum paham **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** yang telah ditetapkan untuk masing-masing unsur pelayanan.
3. Rencana tindak lanjut:
   Informasi terkait **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** untuk 9 jenis layanan yang diberikan oleh BBPOM di Yogyakarta, dan telah dipublikasikan di subsite yogyakarta.pom.go.id (Sipaling BPOM).

Mengetahui, Kepala BBPOM di Yogyakarta	Yogyakarta, 10 Juni 2025 Ketua Tim
Bagus Heri Purnomo, SSi. Apt.	Dra. Yustina Etik H.P., Apt.

LAMPIRAN

1. Publikasi Hasil SKM Bulan Mei 2025 di media sosial (Instagram dan Facebook).





2. Piagam Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tahun 2024 dengan Indeks Pelayanan Publik 2024 Kategori “Pelayanan Prima”.



3. Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bulan Mei 2025

LAMPIRAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2025

1. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data hasil survei kepuasaan masyarakat telah dilakukan terhadap 63 kuesioner dari pelanggan Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik, Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik, Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik, Pengujian Sampel Pihak Ketiga, Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan, Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap, Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika, Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan, Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan. Masing-masing kuesioner terdapat 9 unsur atau faktor yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusun indeks kepuasaan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan. Unsur ini dinilai dengan sistem skor yang telah ditetapkan. Dari beberapa unsur yang dinilai ada beberapa pelanggan yang tidak mengisi sehingga diberikan skor 0. Mekanisme pengolahan data sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

2. ANALISIS

Analisa data dan informasi tingkat kepuasaan masyarakat diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan memberikan kriteria terhadap indeks kepuasaan masyarakat. Hasil survey kepuasaan masyarakat dengan kriteria sebagai berikut :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Analisis kepuasan pelanggan untuk bulan **MEI 2025** diperoleh skor **98,46** masuk dalam kriteria **Sangat Baik**.

3. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **98,46** dengan skor **Sangat Baik**
Tertinggi pada Perilaku Pelaksana (U7) dengan skor 99,49
Terendah pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) dengan skor 97,11 namun masih berkriteria sangat baik.

Rekomendasi :
Analisa Kepuasan Pelanggan nilai 1 dan 2 berjumlah 0 orang

Pendapat Responden kurang Baik (b)	Tindak Lanjut
NIHIL	-

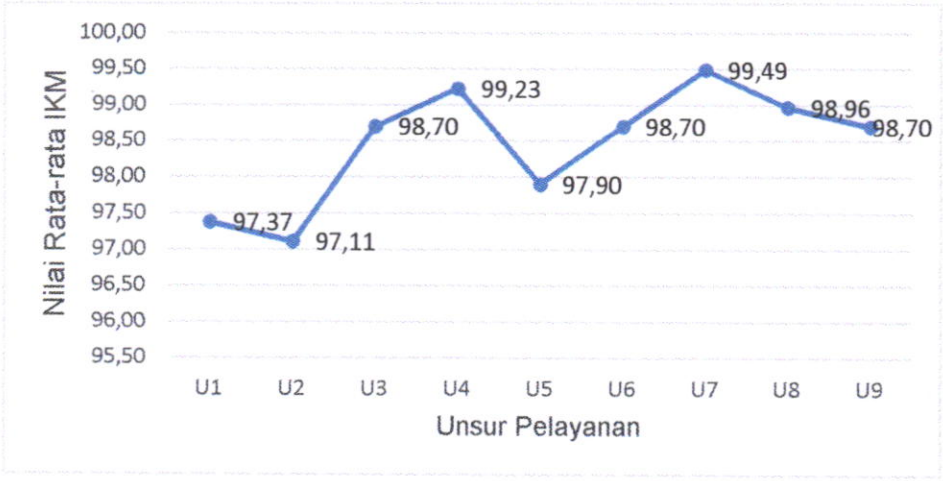
Yogyakarta, 5 Juni 2025
Penanggung Jawab

Dra. Yustina Etik H.P., Apt.
NIP. 19651031 199303 2 001

DATA RESPONDEN SKM MEI 2025				
NO	**Karakteristik**	**Indikator**	**Jumlah**	**Presentase**
1	JK	Laki	29	46
		Perempuan	34	54
2	Pendidikan	≤SMA/Sederajat	5	8
		D1/D2/D3	7	11
		D4/S1	44	70
		S2/Profesi/S3	7	11
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	6	10
		Pegawai Swasta	26	41
		Wiraswasta	25	40
		Perusahaan pengurusan jasa kepabean	0	0
		Lainnya	6	10
4	Usia	≤25 tahun	8	13
		26-30 tahun	14	22
		31-35 tahun	14	22
		36-40 tahun	8	13
		≥41 tahun	19	30
5	Jenis Layanan	1. Izin Penerapan Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik	2	3
		2. Sertifikasi Cara Distribusi Obat Yang Baik	1	2
		3. Sertifikat Pemenuhan Aspek Cara Pembuatan Kosmetika Yang Baik	0	0
		4. Pengujian Sampel Pihak Ketiga	3	5
		5. Pengaduan masyarakat dan informasi Obat dan Makanan	54	86
		6. Sertifikat pemenuhan aspek cara pembuatan obat tradisional yang baik secara bertahap	2	3
		7. Rekomendasi sebagai pemohon notifikasi kosmetika	1	2
		8. Surat Keterangan Ekspor Obat dan Makanan	0	0
		9. Surat Keterangan Impor Obat dan Makanan	0	0

ANALISA TREN PER UNSUR PELAYANAN
BULAN MEI TAHUN 2025

	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata IKM
U1	Persyaratan	97,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	97,11
U3	Waktu Penyelesaian	98,70
U4	Biaya/ Tarif	99,23
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	97,90
U6	Kompetensi Pelaksana	98,70
U7	Perilaku Pelaksana	99,49
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,96
U9	Sarana dan Prasarana	98,70
98,46		



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN MEI TAHUN 2025

UNIT PELAYANAN : Unit Pelayanan Publik-BBPOM Di Yogyakarta
ALAMAT : Jalan Tompeyan I,Tegalrejo, Yogyakarta
Telp/Fax : (0274) 552250

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
250501	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250502	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250503	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250504	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
250505	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250506	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250507	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250508	5	5	6	6	6	6	6	6	6	
250509	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250510	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250511	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250512	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250513	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250514	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250515	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250516	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250517	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250518	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
250519	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250520	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
250521	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
250522	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250523	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250524	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250525	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250526	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250527	6	6	6	6	6	6	5	6	6	
250528	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250529	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250530	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250531	6	6	6	6	5	5	6	6	6	
250532	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250533	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
250534	6	6	5	6	6	6	6	6	6	
250535	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250536	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250537	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250538	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
250539	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250540	5	5	6	5	5	6	6	6	5	
250541	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250542	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250543	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250544	5	6	6	6	6	6	6	6	6	
250545	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
250546	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
250547	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

250548	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250549	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250550	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250551	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250552	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250553	5	6	6	6	6	6	6	6	6
250554	6	6	5	6	6	6	6	6	6
250555	5	6	5	6	5	6	6	5	5
250556	6	5	6	6	6	5	6	6	6
250557	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250558	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250559	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250560	6	5	6	6	6	6	6	6	6
250561	6	6	6	6	6	6	6	6	6
250562	6	6	6	6	5	6	6	6	6
250563	6	5	5	5	5	5	6	5	5
Jumlah Kuesioner	63								
Jumlah Nilai per Unsur	368	367	373	375	370	373	376	374	373
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/Jml kuesioner yang terisi	3,9	3,9	3,9	4,0	3,9	3,9	4,0	4,0	3,9
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111*)	0,43	0,43	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44
IKM **)	**98,46**								
Keterangan :	**97,37**	**97,11**	**98,70**	**99,23**	**97,90**	**98,70**	**99,49**	**98,96**	**98,70**
U1 s.d. U9	sur pelayanan								
NRR	ilai rata-rata								
IKM	epuasaan masyarakat								
*)	RR IKM tertimbang								
**)	nit pelayanan x 25								

Kriteria :

Nilai Konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

UMPAN BALIK BULAN MEI TAHUN 2025

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
1	- Maturnuwun - Pelayanan sdh baik. Lanjutkan ...	Diah	BBPOM di Yogyakarta pada tahun 2023 telah mendapatkan predikat "Pelayanan Prima" dari Kemenpan RB dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Badan POM dengan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) 4,92. Pada tahun 2024 diperoleh nilai IPP 5,00 kategori "Pelayanan Prima" (target IPP tahun 2024 BBPOM di Yogyakarta adalah 4,95). Oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan. Perbaikan berkelanjutan akan terus dilakukan untuk pelayanan yang optimal.
2	- bravo BBPOM Yogyakarta - terika kasih	Erlin	
3	- Terimakasih, bila ada kesulitan saya mohon konsultasi lagi bu - Terima kasih Sudah jelas	Herllya	
4	- Terimakasih sdh dilayani dengan baik - Bagus. Untuk lanjutkan pelayanan yg baik ini - Terima kasih atas penjelasannya, pelayanan ramah	Murni	

No	Saran dan Masukan	Petugas	Tindak lanjut
5	- Semoga pelayanan semakin meningkat - untuk tetap dipertahankan	TU	
6	- Maturnuwun infonya - Terima kasih	Yustina	
7	- Pelayanan nya OK banget Terus pertahankan. - Sudah sangat baik dan memuaskan - Terkmakasih banyak Team BPOM untuk layanan,pendampingan dan masukannya. Dapat ilmu baru yg bikin kami jadi lebih paham dari alur pendaftaran maupun perbaikan lainnya.	Wulan	

Yogyakarta, 5 Juni 2025
Penanggung Jawab



Dra. Yustina Etik H.P, Apt.
NIP. 19651031 199303 2 001